



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KRAKOWIE**

RKR-61-9/05/DN- 6/05

Kraków, dn. 16 marca 2005 r.

DECYZJA NR RKR- 15/2005

Na podstawie art. 100b ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 18, poz. 172, ze zm), po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

odmawia się wszczęcia – na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach – **postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**, stosowanej przez przedsiębiorcę Annę Boryczko, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą F.H. „DAWID” z siedzibą w Wielogłowach 238, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez: stosowanie w obrocie z konsumentami formularza zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego sformułowanie: „Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia..... r. Towar przyjęto do depozytu dnia r.”.

Uzasadnienie

W dniu 30 grudnia 2004 r. do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie wpłynął wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, stosowanych przez Firmę Handlową „Dawid” z siedzibą w Gorlicach, przy ul. Bieckiej 10.

Rzecznika zarzucił ww. przedsiębiorcy, iż stosuje w obrocie z konsumentami formularz zgłoszenia reklamacyjnego, zawierający sformułowanie w brzmieniu:

„Zgłoszenie przyjęto i poinformowano klienta, że reklamacja zostanie przyjęta po dokonaniu oględzin towaru przez rzeczoznawcę w terminie do dnia..... r. Towar przyjęto do depozytu dnia r.”,

który w sposób błędny określa uprawnienia konsumenta.

Organ antymonopolowy podjął czynności wyjaśniające, mające na celu ustalenie zasadności postawionych przez Rzecznika zarzutów oraz sprawdzenie, czy wniosek spełnia wymogi formalne.

W toku tych czynności uwzględniono w szczególności informacje podane na pieczęcie sklepu, widniejącej na kopii załączonego do wniosku „Zgłoszenia reklamacyjnego”, o treści:

Firma Handlowa

>>DAWID<<

38-300 Gorlice, ul. Biecka 10

REGON 851709573 NIP 873-102-51-31

Organ antymonopolowy uwzględnił, iż w okresie od 19 maja do 5 sierpnia 2004 r. przeprowadził postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę Annę Boryczko działającą pod firmą F.H. DAWID z siedzibą w Wielogłowach 238 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami wzoru „Zgłoszenia reklamacyjnego”, o takiej samej treści, jak załącznik do wniosku Powiatowego Rzecznika Konsumentów, tj. zawierającego zapis sugerujący klientom, iż przyjęcie ich reklamacji uzależnione jest od opinii rzeczoznawcy. Organ antymonopolowy uznał ten zapis za mogący wprowadzać konsumentów w błąd. Postępowanie zakończone zostało wydaniem w dniu 5 sierpnia 2004 r. decyzji Nr RKR-20/2004, stwierdzającej stosowanie przez F.H. DAWID w Wielogłowach 238 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i jednocześnie stwierdzającej zaniechanie ich stosowania.

Z porównania materiału dowodowego zebranego w toku ww. postępowania oraz informacji podanych we wniosku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach wynika, iż numery NIP i REGON Firmy Handlowej DAWID w Wielogłowach oraz Firmy Handlowej DAWID w Gorlicach są zbieżne. Należało zatem uznać, iż jest to jeden przedsiębiorca, prowadzący działalność w różnych sklepach.

Uwzględniając powyższe organ antymonopolowy stwierdził konieczność ustalenia, czy po uprawomocnieniu się ww. decyzji Prezesa UOKiK Nr RKR-20/2004 tj. po 19 sierpnia 2004 r. F.H. DAWID stosuje formularz zgłoszenia reklamacyjnego zawierający kwestionowany zapis i czy tym samym wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach jest uzasadniony.

Zgodnie z treścią art. 85 ust. 2 ustawy o ochronie (...) przed wydaniem postanowienia o wszczęciu lub decyzji o odmowie wszczęcia postępowania antymonopolowego Prezes Urzędu może przeprowadzić postępowanie wyjaśniające.

Mając powyższe na uwadze, w okresie od 31 stycznia 2005 r. do 18 lutego 2005 r. zostało przeprowadzone postępowanie wyjaśniające, mające na celu ustalenie, czy przedsiębiorca Anna Boryczko prowadząca działalność gospodarczą pod firmą F.H. „DAWID” z siedzibą w Wielogłowach 238, stosuje praktykę, uznaną przez Prezesa UOKiK w decyzji Nr RKR-20/2004 z dnia 5 sierpnia 2004 r. za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania wyjaśniającego organ antymonopolowy wezwał F.H. „DAWID” do udzielenia stosownych wyjaśnień oraz do przedłożenia kopii zgłoszeń reklamacyjnych dokonanych na aktualnie stosowanych drukach.

Odpowiadając na wezwanie F.H. „DAWID” wyjaśniła, iż 16 sierpnia 2004 r. dokonała zakupu nowych druków reklamacyjnych, nie zawierających kwestionowanego zapisu. Na dowód przedłożyła fakturę na zakup tych druków z dnia 17 sierpnia 2004 r. oraz aktualne,

przykładowe kopie zgłoszeń reklamacyjnych, dokonanych w 9 sklepach, w których F.H."DAWID" prowadzi działalność handlową. Zgłoszeń tych dokonano na jednolitym druku, którego treść dostosowana jest do wymogów obowiązujących przepisów.

F.H."DAWID" przedłożyła ponadto wszystkie zgłoszenia dokonane po 19 sierpnia 2004 r. (tj. po uprawomocnieniu się decyzji Prezesa UOKiK Nr RKR-20/2004) w sklepie w Gorlicach. Zgłoszenia te sporządzono na starych drukach zawierających zakwestionowany przez organ antymonopolowy zapis. F.H."DAWID" wyjaśniła, że w sklepie w Gorlicach został wykorzystany przez pracownika zapas starych druków, pomimo stosownego pouczenia o używaniu nowych formularzy.

Jak wynika z przedstawionych zgłoszeń stary formularz stosowany był do dnia 23 listopada 2004 r. Należy tu nadmienić, iż niemal wszystkie reklamacje załatwiane były zgodnie z żądaniami konsumentów. W późniejszym okresie stosowane były wyłącznie nowe, prawidłowe druki.

W świetle powyższego należało uznać, iż przedsiębiorca Anna Boryczko prowadząca działalność gospodarczą pod firmą: F.H."DAWID" z siedzibą w Wielogłowach 238 – zaprzestała stosowania praktyki określonej w art. 23a ustawy o ochronie (...), tj. naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Organ antymonopolowy uwzględnił ponadto, iż wniosek Rzecznika o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wpłynął w dniu 30 grudnia 2004 r., a więc w okresie, w którym F.H."DAWID" nie stosowała już kwestionowanego druku.

Art. 100b ust. 1 stanowi, iż Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, odmówić wszczęcia postępowania, jeżeli z zawartych we wniosku oraz posiadanych przez Prezesa Urzędu informacji wynika w sposób oczywisty, że zbiorowe interesy konsumentów nie uległy naruszeniu.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie (...), w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje stronom odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Krakowie, 30-011 Kraków, Plac Szczepański 5.

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Krakowie

Barbara du Vall

Otrzymują:

1. Pan Krzysztof Majcher
Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Starostwo Powiatowe w Gorlicach
ul. Biecka 3
38-300 Gorlice,
2. RKR a/a